

CHATBOTS 101



Welche Art von Anwendung wird in unserer mobilen Welt am meisten genutzt?

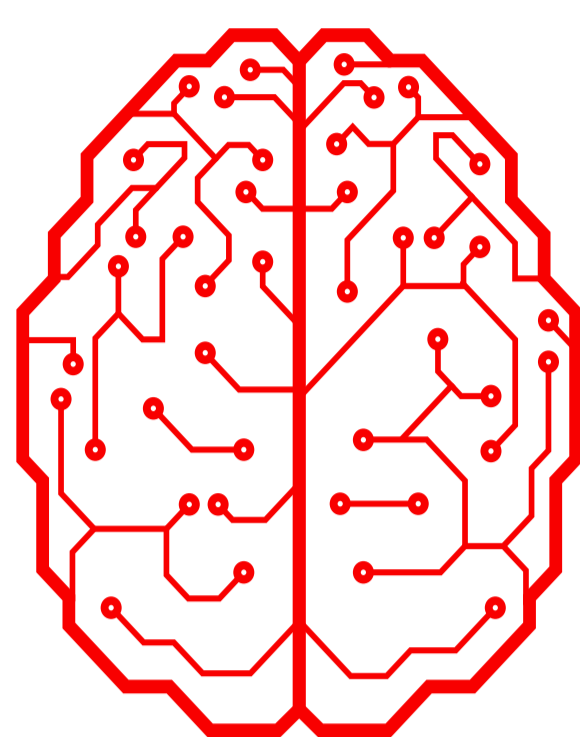
Messaging-Apps!

4,1 Milliarden Menschen nutzen Messaging-Apps.¹

6 der 10 weltweit meistgenutzten Apps sind **Messaging-Anwendungen**.¹

Intelligente Chatbots fungieren als neue Benutzeroberflächen dieser Apps. Sie verändern die Art und Weise, wie Unternehmen mit Kunden kommunizieren.

WENDEPUNKTE DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ



1950

DER TURING-TEST
Alan Turing sagt voraus, dass „intelligente“ Maschinen in reinen Text-Dialogen nicht von Menschen zu unterscheiden sein werden

1997

DEEP BLUE
Besiegt Schach-Weltmeister Garry Kasparov

2011

WATSON
Besiegt Ken Jennings und Brad Rutter, die zwei erfolgreichsten Teilnehmer der TV-Quizshow Jeopardy, aber hat Mühe mit Hinweisen, die wenige Wörter enthalten

2016

ALPHAGO
Besiegt Lee Sedol, „Go“-Weltmeister und „Breakthrough of the Year“-Titelanwärter des Science-Magazins

LIBRATUS
Besiegt vier professionelle Poker-Spieler in einem No Limit Texas Hold'em Turnier; lernt zu bluffen

MESSAGING-APPS: DER PERFEKTE KANAL FÜR CHATBOTS



65% der Kunden kontaktieren Unternehmen am liebsten per Messaging-App.²



50% der Kunden würden über eine Messaging-App einkaufen.²



Über **50%** der Kunden erwarten, dass Firmen jederzeit erreichbar sind.³

UNTERNEHMEN SIND JETZT AUCH AUF MESSAGING-PLATTFORMEN ERREICHBAR

90% der Unternehmen reagieren via Facebook auf Anfragen.⁴

5-Mal: Kunden senden fünfmal mehr Direktnachrichten an Unternehmen als Facebook-Posts.⁴

Ein Nachrichten-Dialog ist im Schnitt um **66%** länger als ein Facebook-Dialog.⁴

10 Stunden: Unternehmen reagieren im Schnitt nach 10 Stunden auf Nachrichten.⁴

UNTERNEHMEN VERSTEHEN DEN WERT VON SOCIAL-MEDIA-KANÄLEN

30,000 Bots auf Facebook und Kik.⁵

56% sagen, Messaging wirke sich positiv auf den ROI aus;
58% sagen, es reduziere Kosten.⁴

Chatbots können im Finanzwesen, Vertrieb, Kundenservice etc. bis zu **174 Milliarden \$** einsparen.⁶



CHATBOTS UND AI: ZWEI INTERAKTIONSARTEN

AUFGABENORIENTIERT (DEKLARATIV)

- Eine belastbarere, interaktive FAQ
- Der bislang geläufigste Chatbot
- Kommunikations-Menüs und automatisierte Antworten auf Nutzer-Anfragen
- Nutzt Spracherkennung, aber kaum maschinelles Lernen
- Integration in Backend-Erfassungssysteme
- Hochspezialisierte und strukturierte Interaktionen
- Vorrangig für Support- und Servicebranchen geeignet

DATENGESTÜTZT UND VORAUSSCHAUEND (KONVERSATION)

- Vergleichbar mit Alexa (Amazon)/Google Assistant
- Daten- und Absichtenüberwachung, beginnt Konversationen; handelt kontextbezogen
- Personalisiert auf Grundlage des Nutzerprofils und -verhaltens
- Nutzt Spracherkennung und maschinelles Lernen
- Echtzeitprognosen und Analysen basierend auf gesammelten Daten; integrierbar mit Big Data

GESCHÄFTSCHANCEN MIT CHATBOTS

BEREICHE, IN DENEN CHATBOTS HILFREICH SEIN KÖNNEN

- Wie lautet mein Kontostand? — Ich möchte TV-Dienste bestellen.
- Ich möchte Flüge und ein Hotel buchen. — Ich möchte einen Stromausfall melden.
- Wo befindet sich die Mensa auf dem Campus und wann schließt sie? — Meine Essensbestellung soll in 30 Minuten ankommen.
- Ich möchte meinen Parkschein bezahlen. — Ich möchte einen Versicherungsfall melden.
- Wann kommt der nächste Bus? — Wie viele Urlaubstage habe ich noch?
- Dimme das Licht in diesem Raum um 50%. — Sind diese Schuhe auf Lager?

Im iPaper „The next step in our evolution - and yours“ erfahren Sie, wie intelligente Bots bei der Kosteneinsparung und der perfekten Customer Experience helfen können.

IPAPER HERUNTERLADEN →

¹ BI Intelligence, January 2016 and Statista, April 2016

² „Fifty Essential Mobile Marketing Facts,“ Forbes.com, November 12, 2013

³ „3 Stats That Show Chatbots Are Here To Stay,“ Venturebeat.com, August 26, 2016

⁴ „Data: A Massive, Hidden Shift Is Driving Companies To Use A.I. Bots Inside Facebook Messenger,“ BusinessInsider.com, May 12, 2016

⁵ „Kik Users Have Now Sent Branded Chatbots Nearly 2 Billion Messages,“ Adweek.com, August 4, 2016;

⁶ „There Are Now More Than 11,000 Bots On Facebook Messenger,“ TheVerge.com, July 1, 2016

⁶ BI Intelligence, McKinsey & Company, and the US Office of Personnel Management, 2016